Rendez-vous des gens d'affaires
et des partenaires socioéconomiques

2003

Les entreprises de 11 à 49 employés

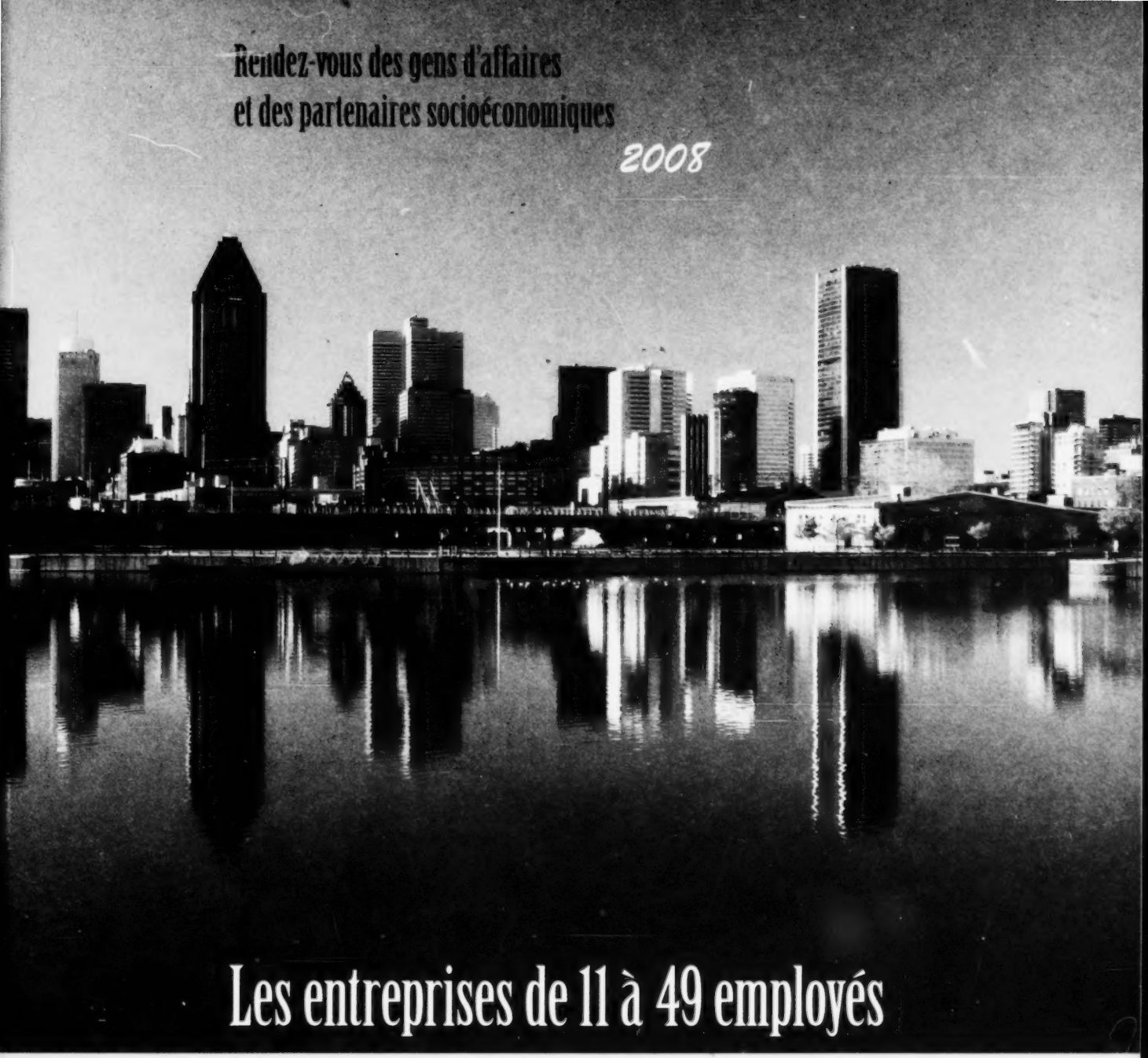
Portrait de leur réalité linguistique

Pierre Bouchard

Québec

Rendez-vous des gens d'affaires
et des partenaires socioéconomiques

2008



Les entreprises de 11 à 49 employés

Portrait de leur réalité linguistique

Pierre Bouchard

Québec

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
(Sans frais) : 1 800 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Dépot légal – 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-54126-4

© Gouvernement du Québec

Remerciements

Nos remerciements vont d'abord à M^me^ France Boucher, présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française, pour la confiance qu'elle nous a manifestée en nous mandatant pour la gestion et la réalisation de ce projet, de la conception à l'analyse des données. Nous la remercions aussi pour l'intérêt qu'elle a porté à ce projet, tant au cours de son déroulement que relativement aux résultats obtenus, qu'elle a d'ailleurs très bien su assimiler au point de les présenter clairement à divers publics.

Nous tenons à remercier également l'équipe d'Écho sondage qui a relevé le défi de réaliser, en pleine période estivale, 3 221 entrevues auprès de dirigeants ou représentants de petites entreprises.

Nous soulignons enfin l'excellent soutien du personnel de l'Office, dont M^mes^ Ginette Blanchard pour la conception et la mise en forme des tableaux, Nicole Delorme pour la révision linguistique du texte et la coordination de l'édition et Liliane Bernier pour la présentation graphique du document.

Sommaire

Introduction 7

Considérations méthodologiques 9

1. Quelques renseignements généraux sur les petites entreprises 11

2. Les caractéristiques des petites entreprises 15

2.1 Le contexte socioéconomique 15
2.2 La dimension organisationnelle 16
2.3 Les relations d'affaires 17
2.4 Les caractéristiques linguistiques de la direction et du personnel 18

3. Les pratiques linguistiques des petites entreprises 21

3.1 L'affichage 21
3.2 Les communications de l'entreprise 23
3.3 La connaissance fonctionnelle du français 25
3.4 L'environnement général de travail 26
3.5 L'environnement informatique 27
3.6 Les exigences linguistiques à l'embauche 28
3.7 La langue de travail 30

Conclusion 33

Annexe : Questionnaire – questions analysées 35

Ce portrait des entreprises comptant entre 11 et 49 employés a été réalisé en prévision du *Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques*. Il s'inscrit aussi dans le sillage du rapport Bouchard-Taylor qui croyait « utile de relayer une suggestion qui nous a souvent été faite, soit que le gouvernement étende l'application de la loi 101 aux entreprises de 20 à 49 employés (...) » et qui demandait en conséquence « à l'Office québécois de la langue française d'étudier les paramètres d'une telle proposition pour déterminer où se situe le point optimal de rendement quant au fardeau et aux gains » (p. 258). Enfin, il constitue une réponse à la recommandation du Conseil supérieur de la langue française voulant que « l'on procède à une étude exhaustive des entreprises de quarante-neuf et moins pour mieux connaître la situation réelle qui y a cours quant à l'usage du français » (*Le français, langue de cohésion sociale*, avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, recommandation n° 17).

Les objectifs poursuivis par cette recherche sont les suivants :

Objectif principal :

Mettre à jour les données recueillies, au fil du temps, relativement à la situation linguistique des petites entreprises du Québec.

Objectifs secondaires :

Faire un état des lieux des pratiques linguistiques qui ont cours, en 2008, au sein des petites entreprises québécoises.

Contribuer à la préparation du *Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques*.

Obtenir des données fiables en vue d'établir des stratégies d'intervention appropriées.

Le portrait synthèse qui suit prend appui sur les renseignements généraux relatifs aux petites entreprises provenant du fichier du Registraire des entreprises, ainsi que sur les pratiques linguistiques de ces entreprises décrites par leurs dirigeants ou représentants désignés.

Considérations méthodologiques

Les renseignements extraits du fichier du Registraire des entreprises, quant au nombre, à la taille, à la situation géographique et au secteur d'activité des petites entreprises employant de 11 à 49 personnes et inscrites[1] en date du 16 mai 2008, ont d'abord permis d'en dresser un portrait sommaire.

Par ailleurs, les renseignements relatifs à leurs pratiques linguistiques ont été obtenus par l'entremise d'entrevues téléphoniques, d'une durée moyenne de 16 minutes, réalisées entre le 26 juin et le 19 août 2008, auprès d'un échantillon stratifié et non proportionnel de 3 221 répondants. Les variables de stratification retenues étaient les suivantes : la situation géographique de l'entreprise (RMR de Montréal et reste du Québec), sa taille (de 11 à 25 et de 26 à 49 employés) et son secteur d'activité économique selon un regroupement en 11 catégories[2]. Les données ont été redressées, de façon à permettre à chacune des entreprises participantes de représenter le plus adéquatement possible la catégorie dont elle est issue[3]. Le degré de précision des données recueillies est estimé, en tenant compte de l'effet de plan, à ± 2,2 %.

Les entrevues ont été réalisées par la firme Écho sondage à partir d'un questionnaire préparé par l'auteur. Le sondage administré comportait plus de 110 questions fermées et aménagées de manière que seules celles propres à la situation de l'entreprise soient posées à la personne interrogée. En plus de permettre une collecte de données générales, différentes thématiques ont ainsi pu être abordées dont l'affichage, les communications de l'entreprise, la connaissance fonctionnelle du français des employés, l'environnement général de travail, l'environnement informatique, les exigences linguistiques à l'embauche et la langue de travail.

La majorité de ces sujets seront examinés dans les pages qui suivent. À cette fin, les questions pertinentes ont été reproduites en annexe, accompagnées de la distribution des réponses obtenues. Les autres questions n'ont pas encore pu être analysées et, de ce fait, ne font pas partie de cette première diffusion.

1 Les entreprises dont le secteur d'activité économique n'était pas précisé (77 entreprises) et celles qui s'étaient déclarées comme associations religieuses, syndicales, nationalistes et autres (101 associations) ont été exclues.

2 Les quotas fixés pour chacun des trois grands secteurs d'activité économique ont été atteints, soit 210 entrevues auprès d'entreprises du secteur primaire, 1 410 auprès d'autres du secteur secondaire et 1 601 auprès de celles du secteur tertiaire. Cela étant, 1 263 entrevues ont été faites auprès d'entreprises de la RMR de Montréal et 1 968 auprès d'entreprises de l'île.

3 Après redressement, la répartition des entreprises analysées était de 88 entreprises du secteur primaire, 761 du secteur secondaire et 2 352 du secteur tertiaire, soit 1 533 situées dans la RMR de Montréal et 1 688, dans le reste du Québec.

1. Quelques renseignements généraux sur les petites entreprises

Il y avait, le 16 mai 2008, 27 266 petites entreprises admissibles inscrites au fichier du Registraire des entreprises. Selon notre estimation, quelque 637 000 personnes y travaillaient comparativement à environ 183 000 dans les 7 698 entreprises ayant mentionné avoir leur principal établissement sur le territoire de l'île de Montréal[4] (tableau 1.1).

La majorité des petites entreprises québécoises (72,4 %) comptent entre 11 et 25 employés, alors que 27,6 % d'entre elles en dénombrent entre 26 et 49.

L'établissement principal des petites entreprises se situe pour 47,7 % d'entre elles sur le territoire de la RMR de Montréal et pour 52,3 %, dans le reste du Québec, dont un peu plus du quart (28,2 %) se retrouvent sur l'île (tableau 1.1).

Tableau 1.1
Nombre d'entreprises de 11 à 49 employés et nombre estimé d'employés par aire géographique

	Québec	RMR	Île	Reste de la RMR
Nombre d'entreprises	27 266	13 008	7 698	5 310
Nombre d'employés	637 369	305 903	182 887	123 016

4 Selon l'Institut de la statistique du Québec, il y avait, en 2006, 3 765 400 travailleurs au Québec, soit 782 600 (20,8 %) dans le secteur public et 2 982 900 (79,2 %) dans le secteur privé (**http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h601_emploi_atypique_que_97-06.htm**). Cela étant, environ 21,4 % de la main d'œuvre québécoise du secteur privé travaillerait dans les entreprises de 11 à 49 employés.

Il y avait, le 16 mai 2008, 27 266 petites entreprises admissibles inscrites au fichier du Registraire des entreprises. Selon notre estimation, quelque 637 000 personnes y travaillaient comparativement à environ 183 000 dans les 7 698 entreprises ayant mentionné avoir leur principal établissement sur le territoire de l'île de Montréal[4] (tableau 1.1).

La majorité des petites entreprises québécoises (72,4 %) comptent entre 11 et 25 employés, alors que 27,6 % d'entre elles en dénombrent entre 26 et 49.

L'établissement principal des petites entreprises se situe pour 47,7 % d'entre elles sur le territoire de la RMR de Montréal et pour 52,3 %, dans le reste du Québec, dont un peu plus du quart (28,2 %) se retrouvent sur l'île (tableau 1.1).

Tableau 1.1
Nombre d'entreprises de 11 à 49 employés et nombre estimé d'employés par aire géographique

	Québec	RMR	Île	Reste de la RMR
Nombre d'entreprises	27 266	13 008	7 698	5 310
Nombre d'employés	637 369	305 903	182 887	123 016

4. Selon l'Institut de la statistique du Québec, il y avait, en 2006, 3 765 400 travailleurs au Québec, soit 782 600 (20,8 %) dans le secteur public et 2 982 900 (79,2 %) dans le secteur privé (**http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h611_emploi_atypique_que_97-06.htm**). Cela étant, environ 21,4 % de la main d'œuvre québécoise du secteur privé travaillerait dans les entreprises de 11 à 49 employés.

À l'échelle du Québec, trois petites entreprises sur quatre (73 %) appartiennent au secteur tertiaire, alors que l'on en trouve 24,2 % dans le secteur secondaire et 2,8 % dans le secteur primaire. On compte proportionnellement plus d'entreprises du secteur tertiaire sur l'île (77,9 %) qu'ailleurs au Québec, celles du secteur secondaire étant pour leur part davantage concentrées à l'extérieur de l'île, notamment dans le reste de la RMR (tableau 1.2).

Tableau 1.2
Pourcentage d'entreprises de 11 à 49 employés selon le secteur d'activité économique, par aire géographique

	Québec %	RMR %	Île %	Reste de la RMR %
Secteur primaire	2,8	0,9	0,4	1,6
Secteur secondaire	24,2	23,8	21,7	26,9
Secteur tertiaire	73,0	75,3	77,9	71,5
Total (N^bre)	**27266**	**13008**	**7698**	**5310**

À l'échelle du Québec, le nombre de petites entreprises a augmenté de près de 30 % entre 1988 et 2008[5]. Cette augmentation est surtout survenue dans le secteur tertiaire qui a connu une hausse de 5 440 entreprises répartie dans tous les sous-secteurs, mais plus particulièrement dans ceux des divertissements et loisirs, des services aux entreprises, ainsi que de l'hébergement et de la restauration (tableau 1.3).

Le nombre de personnes qui y travaillent a également subi une hausse statistiquement significative au cours de la même période, soit 35 %.

5 Pour établir cette comparaison, nous avons utilisé les données reproduites dans l'étude réalisée, en 1988, à l'Office de la langue française par Pierre Bouchard et intitulée *L'appartenance linguistique des entreprises de 10 à 49 employés au Québec* (pp. 47-50). Cependant, il importe de noter que cette recherche portait sur les entreprises de 10 à 49 employés, tandis que l'analyse de 2008 traite plutôt des entreprises de 11 à 49 employés appartenant toutefois aux mêmes secteurs d'activité économique. Étant donné la tranche d'employés retenue pour 2008 (11 à 49 au lieu de 10 à 49), les différences observées seront nécessairement minimales.

Tableau 1.3
Évolution de la distribution des entreprises de 11 à 49 employés du secteur tertiaire
Ensemble du Québec, 1998 et 2008

	1998	2008	Différence	
			N^bre	%
Commerce de détail	4 201	4 494	293	7
Commerce de gros	1 973	2 491	518	26
Communications	127	179	52	41
Divertissement et loisirs	447	906	459	103
Hébergement et restauration	2 446	4 273	1 827	75
Institutions financières	1 166	1 672	506	43
Services aux entreprises	1 120	2 196	1 076	96
Services d'utilité publique	66	82	16	24
Services divers	526	681	155	29
Services personnels	377	594	217	58
Transport et entreposage	924	1 247	323	35
Total	**13 373**	**18 815**	**5 442**	**41**

À l'échelle du Québec, trois petites entreprises sur quatre (73 %) appartiennent au secteur tertiaire, alors que l'on en trouve 24,2 % dans le secteur secondaire et 2,8 % dans le secteur primaire. On compte proportionnellement plus d'entreprises du secteur tertiaire sur l'île (77,9 %) qu'ailleurs au Québec, celles du secteur secondaire étant pour leur part davantage concentrées à l'extérieur de l'île, notamment dans le reste de la RMR (tableau 1.2).

Tableau 1.2
Pourcentage d'entreprises de 11 à 49 employés selon le secteur d'activité économique, par aire géographique

	Québec %	RMR %	Île %	Reste de la RMR %
Secteur primaire	2,8	0,9	0,4	1,6
Secteur secondaire	24,2	23,8	21,7	26,9
Secteur tertiaire	73,0	75,3	77,9	71,5
Total (N^bre)	**27 266**	**13 008**	**7 698**	**5 310**

À l'échelle du Québec, le nombre de petites entreprises a augmenté de près de 30 % entre 1988 et 2008[5]. Cette augmentation est surtout survenue dans le secteur tertiaire qui a connu une hausse de 5 440 entreprises répartie dans tous les sous-secteurs, mais plus particulièrement dans ceux des divertissements et loisirs, des services aux entreprises, ainsi que de l'hébergement et de la restauration (tableau 1.3).

Le nombre de personnes qui y travaillent a également subi une hausse statistiquement significative au cours de la même période, soit 35 %.

5. Pour établir cette comparaison, nous avons utilisé les données reproduites dans l'étude réalisée, en 1988, à l'Office de la langue française par Pierre Bouchard et intitulée *L'appartenance linguistique des entreprises de 10 à 49 employés au Québec* (pp. 47-50). Cependant, il importe de noter que cette recherche portait sur les entreprises de 10 à 49 employés, tandis que l'analyse de 2008 traite plutôt des entreprises de 11 à 49 employés appartenant toutefois aux mêmes secteurs d'activité économique. Étant donné la tranche d'employés retenue pour 2008 (11 à 49 au lieu de 10 à 49), les différences observées seront nécessairement minimales.

Tableau 1.3
Évolution de la distribution des entreprises de 11 à 49 employés du secteur tertiaire
Ensemble du Québec, 1998 et 2008

	1998	2008	Différence	
			Nbre	%
Commerce de détail	4 201	4 494	293	7
Commerce de gros	1 973	2 491	518	26
Communications	127	179	52	41
Divertissement et loisirs	447	906	459	103
Hébergement et restauration	2 446	4 273	1 827	75
Institutions financières	1 166	1 672	506	43
Services aux entreprises	1 120	2 196	1 076	96
Services d'utilité publique	66	82	16	24
Services divers	526	681	155	29
Services personnels	377	594	217	58
Transport et entreposage	924	1 247	323	35
Total	**13 373**	**18 815**	**5 442**	**41**

2. Les caractéristiques des petites entreprises

Avant de faire état des pratiques linguistiques des petites entreprises, telles qu'elles ont été rapportées par leurs dirigeants ou représentants, il importe de présenter certains de leurs attributs, lesquels constituent autant de facteurs explicatifs de la situation que nous tentons de saisir. À ce propos, nous nous intéresserons plus particulièrement au contexte socioéconomique, à la dimension organisationnelle, aux relations d'affaires et aux caractéristiques particulières de la direction et du personnel.

2.1 Le contexte socioéconomique

Les petites entreprises québécoises témoignent d'une bonne santé économique relative : plus des trois quarts (77 %) appartiennent à des secteurs que l'on qualifie de stables (31 %) ou en progression (46 %)[6] et plus de sept sur dix (72 %) affirment avoir un roulement de personnel peu ou pas du tout important. Ce constat général vaut pour l'ensemble du Québec, mais aussi pour toutes les aires géographiques étudiées (tableau 2.1).

6 Ainsi, 23 % des entreprises ont déclaré appartenir à des secteurs en régression, les plus marqués étant le secteur manufacturier et celui du transport.

Par ailleurs, dans les entreprises qui ont connu, au cours de la dernière année, un certain roulement de personnel, les employés avaient, pour la plupart, une faible scolarité et une ancienneté peu élevée. À cet égard, les entreprises de l'île se comportent cependant différemment de celles du reste du Québec. En effet, comme l'illustre le tableau 2.1, l'ancienneté peu élevée des employés visés y est plus fréquente qu'ailleurs, alors que la faible scolarité y est moins déterminante.

Tableau 2.1

Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains indicateurs de performance économique, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises
Santé économique								
Secteurs en régression	23	3187	22	1514	23	859	21	655
Roulement de personnel								
Roulement de personnel important	28	3193	27	1516	26	860	27	657
• Ancienneté peu élevée (≤ 5 ans) des employés qui quittent	68	1876	71	870	75*	479	66	391
• Faible scolarité (diplôme de fin de secondaire) des employés qui quittent	52	1938	44	894	36*	489	54	406

* Différence significative

2.2 La dimension organisationnelle

La structure organisationnelle (maison mère, siège social, établissements ou succursales et lieu de résidence des propriétaires) des petites entreprises est généralement réduite, la plupart d'entre elles n'ayant de liens organisationnels qu'à l'intérieur du Québec (tableau 2.2). À l'échelle du Québec, quelque 14 % des petites entreprises ont déclaré avoir des liens organisationnels à l'extérieur du Québec, comparativement à 23 % des entreprises de l'île. La structure de ces dernières est en effet statistiquement différente de celle des entreprises situées à l'extérieur de l'île, et ce, pour la quasi-totalité des indicateurs analysés.

Tableau 2.2
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains liens organisationnels, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises
Société mère	5	3 203	8	1 525	10*	868	5	656
Siège social	3	3 202	8	1 526	8*	867	2	659
Lieu des décisions administratives	3	3 189	5	1 518	7*	862	3	656
Établissements ou succursales	10	3 213	14	1 531	18*	874	10	657
Lieu de résidence des propriétaires au Canada, à l'extérieur du Québec	3	2 832	4	1 337	5*	722	2	615
Lieu de résidence des propriétaires à l'extérieur du Canada	2	2 829	3	1 336	3	721	2	615
Présence d'un ou de plusieurs liens organisationnels externes	**14**	**3 188**	**19**	**1 518**	**23***	**862**	**13**	**656**

* Différence significative

2.3 Les relations d'affaires

La clientèle (individus et entreprises) et les fournisseurs des petites entreprises proviennent principalement du Québec (± 80 %). Ces entreprises comptent, tout de même, une proportion non négligeable de leurs clients et de leurs fournisseurs établis à l'extérieur du Québec (16 % <x< 20 %), situation qui caractérise en particulier les entreprises de l'île de Montréal (25 % <x<29 %).

Les petites entreprises (21 %) font aussi affaire avec d'autres entreprises situées à l'extérieur du Québec, que ce soit pour fabriquer l'un ou l'autre de leurs produits ou pour réaliser leur offre de services. Si les entreprises manufacturières de l'île ne se distinguent pas, quant à cet aspect de leur réalité, de celles situées ailleurs au Québec, les entreprises du secteur tertiaire ont cependant tendance à traiter davantage avec des entités de l'extérieur du Québec.

Par ailleurs, dans les entreprises qui ont connu, au cours de la dernière année, un certain roulement de personnel, les employés avaient, pour la plupart, une faible scolarité et une ancienneté peu élevée. À cet égard, les entreprises de l'île se comportent cependant différemment de celles du reste du Québec. En effet, comme l'illustre le tableau 2.1, l'ancienneté peu élevée des employés visés y est plus fréquente qu'ailleurs, alors que la faible scolarité y est moins déterminante.

Tableau 2.1

Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains indicateurs de performance économique, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises
Santé économique								
Secteurs en régression	23	3187	22	1514	23	859	21	655
Roulement de personnel								
Roulement de personnel important	28	3193	27	1516	26	860	27	657
• Ancienneté peu élevée (≤ 5 ans) des employés qui quittent	68	1876	71	870	75*	479	66	391
• Faible scolarité (diplôme de fin de secondaires) des employés qui quittent	52	1938	44	894	36*	489	54	406

* différence signalée ainsi

2.2 La dimension organisationnelle

La structure organisationnelle (maison mère, siège social, établissements ou succursales et lieu de résidence des propriétaires) des petites entreprises est généralement réduite, la plupart d'entre elles n'ayant de liens organisationnels qu'à l'intérieur du Québec (tableau 2.2). À l'échelle du Québec, quelque 14 % des petites entreprises ont déclaré avoir des liens organisationnels à l'extérieur du Québec, comparativement à 23 % des entreprises de l'île. La structure de ces dernières est en effet statistiquement différente de celle des entreprises situées à l'extérieur de l'île, et ce, pour la quasi-totalité des indicateurs analysés.

Tableau 2.2
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains liens organisationnels, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises
Société mère	5	3 203	8	1 525	10*	868	3	656
Siège social	3	3 202	6	1 526	8*	867	2	659
Lieu des décisions administratives	3	3 189	5	1 518	7*	862	3	656
Établissements ou succursales	10	3 213	14	1 541	18*	874	10	667
Lieu de résidence des propriétaires au Canada, à l'extérieur du Québec	3	2 832	4	1 337	5*	722	2	611
Lieu de résidence des propriétaires à l'extérieur du Canada	2	2 829	3	1 336	3	721	1	608
Présence d'un ou de plusieurs liens organisationnels externes	**14**	**3 188**	**19**	**1 518**	**23***	**862**	**13**	**656**

(*) Différence significative

2.3 Les relations d'affaires

La clientèle (individus et entreprises) et les fournisseurs des petites entreprises proviennent principalement du Québec (± 80 %). Ces entreprises comptent, tout de même, une proportion non négligeable de leurs clients et de leurs fournisseurs établis à l'extérieur du Québec (16 % ≤ x ≤ 20 %), situation qui caractérise en particulier les entreprises de l'île de Montréal (25 % ≤ x ≤ 29 %).

Les petites entreprises (21 %) font aussi affaire avec d'autres entreprises situées à l'extérieur du Québec, que ce soit pour fabriquer l'un ou l'autre de leurs produits ou pour réaliser leur offre de services. Si les entreprises manufacturières de l'île ne se distinguent pas, quant à cet aspect de leur réalité, de celles situées ailleurs au Québec, les entreprises du secteur tertiaire ont cependant tendance à traiter davantage avec des entités de l'extérieur du Québec.

Tableau 2.3
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon le type de relations d'affaires entretenues, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste De la RMR	
	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises	À l'extérieur du Québec (%)	Total d'entreprises
Clientèles								
• Individus (pourcentage moyen)	16	2 673	21	1 190	25*	541	16	549
• Entreprises (pourcentage moyen)	20	2 707	24	1 245	29*	721	18	524
Fournisseurs (pourcentage moyen)								
	18	3 152	22	1 504	28*	853	18	649
Collaboration avec d'autres entreprises								
• Secteur manufacturier	21	541	26	266	33	167	21	109
• Secteur tertiaire	21	2 333	27	1 145	29*	673	23	473

* Différence significative

2.4 Les caractéristiques linguistiques de la direction et du personnel

La langue des propriétaires ainsi que celles des membres de la direction et du personnel constituent autant de facteurs explicatifs importants des politiques et des pratiques linguistiques particulières au sein des moyennes et grandes entreprises[7]. Et il y a tout lieu de croire qu'il en est de même dans les petites entreprises, car celles-ci ne sont pas toutes homogènes sur le plan linguistique.

Cela dit, à l'échelle du Québec, les petites entreprises renvoient une image très française de leur direction et de leur personnel. La réalité des entreprises de l'île de Montréal est cependant tout autre.

En effet, si, à l'échelle du Québec, quelque 82 % des propriétaires et 87 % des membres du conseil d'administration des petites entreprises sont de langue française, seulement 56 % des propriétaires et 67 % des membres du conseil d'administration des entreprises de l'île sont dans la même situation.

7 Pierre BOUCHARD, *Les enjeux de la francisation des entreprises de 100 personnes et plus*, Collection Langue et sociétés, Office de la langue française, Montréal, 1991.

Par ailleurs, une forte présence de travailleurs de langue française caractérise l'ensemble des petites entreprises québécoises : la quasi-totalité (99 %) d'entre elles emploient des personnes de langue française. Et il en est sensiblement de même pour celles de l'île (96 %). La réalité de ces dernières diffère cependant sur le plan statistique en ce qui a trait à la présence, parmi leur personnel, de personnes de langue anglaise ou de langues tierces. Ainsi, alors qu'au Québec, 32 % des petites entreprises emploient une ou plusieurs personnes de langue anglaise et 27 % de langues tierces, la représentation linguistique de ces mêmes groupes atteint quasi le double, voire davantage, au sein des entreprises de l'île. Quelque 58 % d'entre elles ont en effet déclaré employer une ou plusieurs personnes de langue anglaise et 61 % de langues tierces.

Notons enfin que, parmi les petites entreprises qui ont des employés de langue maternelle tierce, 59 % de ceux-ci sont nés à l'extérieur du Canada.

Tableau 2.4
Caractéristiques linguistiques de la direction et du personnel des entreprises de 11 à 49 employés par aire géographique

	Québec %	RMR %	Île %	Reste de la RMR %
Langue des propriétaires				
• Français	82,1	69,0	53,9*	84,1
• Anglais	8,9	15,7	23,8*	6,2
• Tierce	9,0	15,3	20,3*	9,7
Langue des membres du conseil d'administration				
• Français	87,1	76,4	66,8*	91,6
• Anglais	7,7	14,3	20,8*	4,0
• Tierce	5,2	9,3	12,4*	4,4
Langue des employés				
• Français	87,1	76,5	66,4*	89,5
• Anglais	5,9	10,4	14,7*	5,0
• Tierce	7,0	13,1	18,9*	5,5
Entreprises ayant des employés de langue				
• Française	98,6	97,4	96,0*	99,4
• Anglaise	31,5	47,4	57,7*	33,8
• Tierce	27,3	45,7	60,8*	26,1
Lieu de naissance à l'extérieur du Canada**	59,2	59,0	58,8	59,1

* Différence significative

** Pourcentage des entreprises dont le personnel de langue tierce est né à l'extérieur du Canada.

3. Les pratiques linguistiques des petites entreprises

Le français est, de façon générale, très présent au sein des petites entreprises du Québec, mais, dans l'île de Montréal, il y coexiste, à des degrés variables, avec l'anglais. Notons que, selon les données présentées dans les tableaux qui suivent, la présence du français résulte, sauf indication contraire, de la conjonction de deux situations : le français existe seul ou il cohabite avec l'anglais (bilingue).

3.1 L'affichage

L'examen de la langue d'affichage dans les petites entreprises doit être fait au regard des dispositions applicables de la Charte de la langue française et de ses règlements. À cet égard, les trois indicateurs retenus ne peuvent être interprétés de la même façon, du fait qu'ils sont visés par autant de dispositions différentes de la Charte et de ses règlements.

Ainsi, l'affichage relatif à la santé et à la sécurité au travail dans les petites entreprises relève de l'article 18 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires qui se lit comme suit : « L'affichage public relatif à la santé ou à la sécurité publique peut se faire à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente » (les soulignés sont les nôtres).

D'après les éléments d'information recueillis, la très grande majorité (93 %) des entreprises québécoises utilisent le français (français uniquement ou bilingue français-anglais) dans leur affichage relatif à la santé et à la sécurité au travail (tableau 3.1). Les entreprises de l'île de Montréal (88 %) se distinguent de celles du reste du Québec sur ce point (95 %).

Ainsi, 7 % des entreprises québécoises et 12 % de celles situées dans l'île utilisent des affiches traitant de santé et de sécurité au travail où le français ne figure pas de manière au moins équivalente. Notons que 80 % de ces entreprises appartiennent au secteur tertiaire et que, parmi celles-ci, les deux tiers se trouvent dans la région de Montréal.

La langue des inscriptions sur les véhicules est, pour sa part, régie par l'article 17 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires qui prévoit que : « L'affichage public placé sur ou dans un véhicule servant régulièrement au transport de voyageurs ou de marchandises, à la fois au Québec et hors du Québec, peut être fait à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente » (les soulignés sont les nôtres). Dans les autres cas, la règle de la nette prédominance doit s'appliquer, et ce, conformément à l'article 58 de la Charte.

D'après les renseignements obtenus, 40 % des petites entreprises québécoises ne possèdent pas de véhicules. Le reste, soit 60 %, détiennent des véhicules qui peuvent circuler ou non à l'extérieur du

Québec. Ainsi que le montre le tableau 3.1, au moins 83 % de ces entreprises possèdent des véhicules dont les inscriptions sont conformes à l'article 17. Elles sont donc en français uniquement ou bilingues (si les véhicules circulent à l'extérieur du Québec). Cependant, il est raisonnable d'avancer que, parmi les autres entreprises ayant des véhicules dont les inscriptions sont bilingues, un certain nombre d'entre elles respectent aussi la règle de la nette prédominance, ce qui nous amène à affirmer que notre estimation de 83 % est minimale.

La réalité des petites entreprises de l'île de Montréal est cependant différente[8], puisque seulement 65 % d'entre elles possèdent des véhicules dont les inscriptions sont en français uniquement ou bilingues (s'ils sont utilisés à l'extérieur du Québec). Cette estimation est cependant également minimale, et ce, pour les mêmes raisons que celles exposées relativement aux entreprises du Québec en général.

Enfin, la langue de l'affichage commercial est visée par l'article 58 de la Charte qui prévoit que : « L'affichage public et la publicité commerciale doivent se faire en français. Ils peuvent également être faits à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante » (les soulignés sont les nôtres). D'entrée de jeu, nous précisons qu'il était impossible d'obtenir, par l'entremise des entrevues téléphoniques réalisées, une évaluation précise du caractère « nettement prédominant » de l'affichage des entreprises sondées. Aussi, l'estimation présentée dans ce portrait au sujet de l'affichage commercial est-elle forcément très prudente, puisque seul l'affichage déclaré unilingue français a été retenu pour l'analyse, et ce, tout en sachant pertinemment qu'une grande partie de l'affichage bilingue (ou plus en français qu'en anglais) mentionné tient compte de la notion de nette prédominance.

D'après les données présentées au tableau 3.1, il y a au moins trois petites entreprises québécoises sur quatre (76 %) qui affichent en français uniquement et, en conséquence, respectent la loi. Toutefois, dans l'hypothèse où l'on aurait pu évaluer la nette prédominance existante, le cas échéant, cette estimation aurait augmenté de plusieurs points de pourcentage, puisque 19 % de ces petites entreprises ont déclaré avoir recours à de l'affichage bilingue ou plus en français qu'en anglais.

Sur l'île de Montréal, c'est plutôt 59 % des petites entreprises qui ont un affichage en français uniquement et donc conforme à la loi, une estimation qui aurait aussi gagné plusieurs points de pourcentage, si on avait pu évaluer la nette prédominance dans l'affichage des 33 % de petites entreprises montréalaises qui ont mentionné utiliser un affichage bilingue ou plus en français qu'en anglais[9].

8 Alors que 70 % des entreprises situées à l'extérieur de l'île possèdent de tels véhicules, seulement 40 % des entreprises de l'île sont dans la même situation.

9 Dans la RMR, il y a 27 % des petites entreprises qui sont dans une telle situation d'affichage plus ou moins bilingue, alors que, dans la RMR moins l'île, on en trouve 18 %.

Tableau 3.1
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains types d'affichage en français, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises
Santé et sécurité	93	3 108	89	1 448	88	818	91	630
Inscriptions sur les véhicules**	83	1 921	75	745	65*	340	84	405
	En français uniquement (%)	Total d'entreprises	En français uniquement (%)	Total d'entreprises	En français uniquement (%)	Total d'entreprises	En français uniquement (%)	Total d'entreprises
Affichage commercial	76	3 131	67	1 460	59*	818	77	641

* Différence significative
** L'analyse de la langue des inscriptions sur les véhicules est particulière. L'affichage bilingue retenu ne tient compte que des entreprises ayant des véhicules utilisés à l'extérieur du Québec.

3.2 Les communications de l'entreprise

Cette dimension de la réalité linguistique des entreprises sera abordée sous deux angles, soit celui des communications internes, d'abord, et celui des communications externes, ensuite.

Les communications internes des petites entreprises québécoises se font beaucoup en français. Ainsi, les documents personnels transmis par la direction aux employés sont rédigés uniquement en français ou en deux langues dans 91 % des cas. Ce constat généralement positif doit cependant être nuancé selon les aires géographiques, notamment en ce qui a trait à l'île de Montréal, où seulement 78 % des entreprises ont déclaré utiliser de tels documents en français uniquement ou en deux langues (tableau 3.2).

Par ailleurs, le français est un peu moins présent dans les documents administratifs (factures, reçus et états de compte) et la différence observée est significative sur le plan statistique. En effet, 84 % et 69 % des petites entreprises québécoises et de l'île ont respectivement déclaré faire usage de documents administratifs en français seulement ou en deux langues.

En ce qui concerne les communications externes, il faut d'abord souligner que la langue de service utilisée avec les personnes clientes n'est pas soumise aux mêmes règles que celle dont on se sert avec les entreprises clientes. En effet, si le service dispensé aux personnes peut se faire dans la langue choisie

par le client, celui offert aux entreprises devrait l'être uniquement en français ou dans deux langues (à l'écrit). Il faut donc s'assurer, lorsque le client est une personne, que l'entreprise peut le servir au moins en français et que l'anglais n'est utilisé qu'à la demande du client. De ce fait, l'interprétation des renseignements colligés comporte plusieurs nuances.

Compte tenu de ces précisions, nous avons choisi de distinguer, parmi les services offerts à des personnes, ceux qui le sont uniquement en français, et ceux donnés en français, mais aussi en anglais, dans une proportion variable, de ceux où le français n'est pas du tout utilisé. Il en ressort qu'à l'échelle du Québec, 52 % des petites entreprises du secteur tertiaire[10] ont déclaré offrir des services à cette clientèle en français uniquement, 46 %, en français, mais aussi en anglais (question 48 en annexe), et 2 %, en anglais seulement. Sur l'île de Montréal, seulement 34 % des petites entreprises ont dit offrir leurs services exclusivement en français, 63 %, en français, mais aussi, en anglais et 3 %, en anglais seulement. Compte tenu des précisions méthodologiques exposées dans le paragraphe précédent, les pourcentages de 52 % et 34 % sont assurément minimaux.

Enfin, à l'échelle du Québec, 55 % des petites entreprises du secteur tertiaire ont déclaré offrir des services aux entreprises clientes en français uniquement, ce qui était le cas de 37 % des petites entreprises de l'île de Montréal.

Tableau 3.2
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains types de communications en français, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises
Internes								
• Documents transmis au personnel	91	3193	85	1509	73*	857	93	651
• Documents administratifs (factures, reçus, etc.)	84	3192	76	1507	69*	858	84	649
Externes **Relations avec les clients (langue de service)****								
• Individus***	52	2 161	40	1014	34*	579	47	435
• Entreprises	55	2064	44	985	37*	597	54	387

* Différence significative

** Cette information ne provient que des entreprises du secteur tertiaire.

*** Les données sur la langue de service (personnes clientes) doivent être interprétées avec prudence, car cette relation dépend, pour une bonne part, du choix du client.

10 Les questions pertinentes n'ont été posées qu'aux seuls dirigeants ou représentants des entreprises du secteur tertiaire.

3.3 La connaissance fonctionnelle du français

Dans le but de dresser un portrait le plus exhaustif possible de la réalité linguistique des petites entreprises, nous avons cherché à déterminer le pourcentage d'entreprises employant de 11 à 49 personnes, dont une partie ou l'ensemble du personnel n'aurait pas une connaissance fonctionnelle du français. Nous avons également estimé le nombre d'employés qui n'auraient pas une telle connaissance.

D'après les réponses obtenues, 15 % des petites entreprises québécoises et 29 % des entreprises montréalaises emploient du personnel qui n'a pas une connaissance fonctionnelle du français (tableau 3.3a).

Selon ces mêmes déclarations, nous avons estimé que respectivement quelque 20 000 et 11 500 employés[11] des petites entreprises québécoises[12] et de l'île[13] n'ont pas une connaissance fonctionnelle du français (tableau 3.3b)[14]. La majorité de ces employés (57 %) se retrouvent donc dans des entreprises de l'île de Montréal, mais l'on constate également que cette situation est le fait de 67 % d'entreprises du secteur tertiaire.

Tableau 3.3a
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés dont tout le personnel a une connaissance fonctionnelle du français par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises
Oui	85	3221	78	1533	71*	674	88	659

* Différence significative

11 À l'échelle du Québec, cette estimation est précise à ± 2,2 %, alors que pour l'île de Montréal, elle l'est à ± 3,2 %.

12 Le nombre d'employés n'ayant pas une connaissance fonctionnelle du français correspond, pour le Québec, à 3,1 % des 637 000 employés que comptent les petites entreprises.

13 Dans l'île, le nombre d'employés n'ayant pas une connaissance fonctionnelle du français correspond à 6,3 % des 183 000 travailleurs estimés.

14 D'après les renseignements obtenus, ± 1 700 membres du personnel d'encadrement et ± 6 000 membres du personnel ayant des contacts avec la clientèle n'auraient pas une connaissance fonctionnelle du français.

Tableau 3.3b
Nombre estimé d'employés dans les entreprises de 11 à 49 employés qui n'ont pas une connaissance fonctionnelle du français selon le secteur d'activité économique, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	%	Nombre d'employés	%	Nombre d'employés	%	Nombre d'employés	%	Nombre d'employés
Primaire et secondaire	33	6542	27	4046	29	3294	21	752
Tertiaire	67	13514	73	11083	71	8183	79	2900
Total	**100**	**20056**	**100**	**15129**	**100**	**11477**	**100**	**3652**

3.4 L'environnement général de travail

Le français est, règle générale, très présent dans l'environnement de travail des petites entreprises québécoises (84 % <x< 96 %), sauf en ce qui concerne les inscriptions sur les équipements (72 %). Il s'agit notamment de documents de travail, dont des manuels d'utilisation, de formulaires et de manuels de gestion des stocks rédigés uniquement en français ou en deux langues (tableau 3.4).

Enfin, mentionnons que, pour la plupart des variables observées, l'environnement de travail des petites entreprises de l'île diffère sur le plan statistique de celui observé ailleurs au Québec (75 % <x< 87 %), sauf pour ce qui est des inscriptions sur les équipements (66 % comparativement à 72 %).

Tableau 3.4
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certains types de documents de travail en français, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises
Documents de travail (manuels d'utilisation)	84	3040	78	1407	**75***	795	83	612
Formulaires	89	3106	84	1457	**80***	819	90	637
Inscriptions sur les équipements	72	2966	68	1352	66	744	71	608
Manuels de gestion des stocks	96	1095	92	445	**87***	247	98	197

* Différence significative

3.5 L'environnement informatique

Depuis l'avènement de l'informatique, la langue utilisée dans cet environnement constitue une préoccupation constante. Elle fait de plus l'objet de préjugés tenaces, notamment qu'il serait difficile d'avoir accès, en temps utile, à une traduction valable du matériel utilisé, qui est généralement offert d'abord en anglais, de le concevoir en français, ou d'en assurer la compatibilité avec les autres composantes des réseaux que possède déjà l'entreprise, etc.

On constate cependant, depuis quelques années, des changements significatifs dans la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information et des communications en d'autres langues que l'anglais, dont le français.

D'après les éléments d'information recueillis dans le cadre de cette enquête, il ressort que la très grande majorité des petites entreprises québécoises sont maintenant informatisées (94 %). Plusieurs d'entre elles ont accès à un réseau Internet, à un intranet, et utilisent différents logiciels plus ou moins spécialisés.

Dans ces entreprises, le français est généralement très présent dans les logiciels d'utilisation courante, soit les systèmes d'exploitation (89 %) et les logiciels de courrier électronique (93 %), mais beaucoup moins en ce qui a trait aux logiciels de bureautique (74 %). Et il en est de même dans le cas des logiciels spécialisés tels que les logiciels de comptabilité (77 %) et les logiciels de productique (41 %)[15], ainsi que dans les banques de données informatisées (73 %). Mentionnons, enfin, que si le français est très présent dans Internet (85 %), il l'est moins dans l'intranet (78 %), outil de travail pourtant de plus en plus utilisé par les travailleurs.

Sur le territoire de l'île, l'environnement informatique des entreprises est moins en français que partout ailleurs au Québec, et ce, d'une façon significative sur le plan statistique. Et cela se vérifie pour toutes les variables étudiées, sauf Internet et les logiciels de productique.

15 Ce logiciel est utilisé uniquement dans le secteur manufacturier.

Tableau 3.5
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon certaines variables de l'environnement informatique en français, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises	En français uniquement ou bilingue (%)	Total d'entreprises
Banques de données informatisées	73	2825	65	1299	**59***	737	72	561
Internet	**85**	**2057**	81	1054	**81**	**648**	82	406
Intranet	78	796	67	406	**61***	268	80	137
Logiciels								
• Systèmes d'exploitation (ex. : Windows)	**89**	**2970**	83	1400	**74***	**804**	94	596
• Systèmes de gestion de base de données (ex. : Oracle)	85	1552	75	724	**66***	408	87	315
• Logiciels de bureautique (ex. : Office)	**74**	**2507**	62	1168	**52***	**677**	75	491
• Logiciels de comptabilité	77	2566	64	1165	**53***	665	78	500
• Logiciels de courrier électronique (ex. : Outlook)	**93**	**2234**	87	1104	**82***	**643**	95	460
• Logiciels de productique (ex. : CAO)**	41	150	35	55	37	27	32	28

* Différence significative

** Logiciels utilisés uniquement par les entreprises du secteur manufacturier

3.6 Les exigences linguistiques à l'embauche

Une analyse de la langue du travail ne saurait être complète sans aborder l'aspect des exigences linguistiques à l'embauche. Il s'agit là en effet d'un enjeu important puisque, d'une part, cette question touche toutes les petites entreprises à un moment ou l'autre de leur existence et, d'autre part, parce que le français doit faire partie des exigences, lorsque l'entreprise en formule. C'est d'ailleurs dans ce contexte que l'article 46 de la Charte de la langue française « interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance. »

Selon les données obtenues, 85 % des petites entreprises ont eu à embaucher du personnel au cours de la dernière année. La très grande majorité de ces entreprises (94 %) ont exigé le français[16] au moment de pourvoir leurs postes et 87 % l'ont fait pour tous les emplois, et ce, quelle que soit l'aire géographique visée. En bref, il est possible d'affirmer que, de façon générale, la question des exigences linguistiques se pose très peu pour le français.

Cela dit, compte tenu des dispositions de la Charte à cet égard, le pourcentage de petites entreprises où l'on exige la connaissance de l'anglais pourra en étonner plus d'un. En effet, d'après les réponses traitées (tableau 3.6), 53 % des petites entreprises québécoises ont exigé l'anglais au moment de pourvoir leurs postes, 19 % le faisant pour tous les emplois, les autres (34 %) n'en faisant une exigence que pour certains d'entre eux, ce qui pourrait, dans ce cas, laisser supposer des pratiques plus conformes aux dispositions de la loi[17].

Sur l'île de Montréal, 75 % des petites entreprises ont demandé aux personnes, qui ont posé leur candidature à l'un ou l'autre des postes pourvus au cours de la dernière année, de connaître l'anglais. À cet égard, 40 % des personnes interrogées ont mentionné l'avoir fait pour tous les postes, et 35 % pour certains emplois seulement.

16 Mentionnons que cette exigence, qui n'a pas été qualifiée au moment de l'entrevue, a donc pu varier d'une entreprise à l'autre.

17 Des analyses plus approfondies sont prévues, notamment des analyses où on tiendrait compte des catégories d'emploi pour lesquelles de telles exigences ont été formulées.

Tableau 3.6
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon les exigences linguistiques à l'embauche au cours de la dernière année, par aire géographique

	Québec		RMR		Île		Reste de la RMR	
	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises	%	Total d'entreprises
Français								
• Tous les postes[1]	87		85		82		88	
• Certains postes[2]	5		7		9		5	
• Tous et certains postes[3]	2		2		2		2	
• Aucun poste	6		6		7		5	
Total	**100**	**2 738**	**100**	**1 287**	**100**	**723**	**100**	**563**
Anglais								
• Tous les postes[1]	19		32		40*		22	
• Certains postes[2]	31		31		31		30	
• Tous et certains postes[3]	3		4		4		4	
• Aucun poste	47		33		25*		44	
Total	**100**	**2 739**	**100**	**1 287**	**100**	**713**	**100**	**563**

* Différence significative
[1] Toutes catégories d'emploi confondues
[2] Certains postes parmi toutes les catégories d'emploi
[3] Tous parmi certaines catégories d'emploi et certains parmi d'autres

3.7 La langue de travail

Le français, comme langue principale de travail, est utilisé dans plus de huit petites entreprises québécoises sur dix (86 %), et l'anglais, dans quelque 4 % d'entre elles.

Mentionnons de plus que l'on utilise davantage le français, comme langue principale, à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (95 %) que dans la RMR (76 %) et, plus particulièrement, dans l'île de Montréal (69 %). En conséquence, l'anglais est peu utilisé à l'extérieur de la RMR (1 %), mais beaucoup plus dans l'île (12 %).

Ce portrait sommaire peut être raffiné, si on tient compte des autres langues utilisées régulièrement. Ainsi, dans 47 % des petites entreprises québécoises, on fait uniquement usage du français. Mais, alors qu'à l'extérieur de la région métropolitaine, quelque 60 % des petites entreprises utilisent uniquement le français, on constate que dans la région métropolitaine et dans l'île (tableau 3.7), le français a tendance à côtoyer davantage l'anglais au détriment de l'unilinguisme français (33 % dans la région métropolitaine et 24 % dans l'île). En effet, l'utilisation principale du français (français le plus souvent et l'anglais régulièrement) et le bilinguisme français-anglais y sont plus fréquents.

Pour ce qui est de l'usage de l'anglais, les mêmes constats généraux peuvent être faits. Les pourcentages obtenus sont, à peu de choses près[18], le miroir de ceux relevés relativement à l'usage du français (tableau 3.7) et montrent que dans les entreprises de la RMR et de l'île de Montréal, l'utilisation principale de l'anglais et le bilinguisme sont plus souvent mentionnés, et ce, notamment dans les entreprises situées sur l'île.

Les langues tierces sont très peu utilisées dans les petites entreprises québécoises (4 %) et, le plus souvent, elles le sont de façon complémentaire avec le français ou l'anglais (2,6 %).

Enfin, le français est utilisé au sein des entreprises québécoises durant 88 % du temps de travail et, comme prévu, cette utilisation est moins élevée sur l'île (74 %). Ce taux varie par ailleurs selon différents facteurs explicatifs, dont le secteur d'activité économique. Ainsi, dans l'île, le français est moins utilisé dans le secteur secondaire, plus particulièrement dans les sous-secteurs relatifs au textile (57 %) et à la transformation autre que métallurgique (69 %), et dans le secteur tertiaire, plus précisément dans le sous-secteur des services aux entreprises, qui regroupe les commerces de gros, le transport et les services aux entreprises proprement dits (67 %).

18 Le tableau 3.7 présente à la fois la fréquence d'utilisation du français et la fréquence d'utilisation de l'anglais. Cependant, étant donné la prise en compte de l'utilisation des langues tierces dans la construction des deux variables, l'effet miroir (fréquence d'utilisation du français / fréquence d'utilisation de l'anglais) est imparfait.

Tableau 3.7
Pourcentage des entreprises de 11 à 49 employés selon les fréquences d'utilisation du français et de l'anglais, par aire géographique

	Québec %		RMR %		Île %		Reste de la RMR %	
	%**	Total d'entreprises	%**	Total d'entreprises	%**	Total d'entreprises	%**	Total d'entreprises
Fréquence d'utilisation du français* **								
• Uniquement	46,7		33,3		**24,0***		45,5	
• Principalement	39,4		43,1		44,5		41,2	
• À égalité avec l'anglais	8,4		13,3		**17,2***		8,1	
• De façon complémentaire	3,6		6,9		10,2*		2,6	
• Aucunement	1,0		2,0		**2,4**		1,5	
Total (N^bre)		3 207		1 516		865		653
Fréquence d'utilisation de l'anglais* **								
• Uniquement	0,5		1,1		**1,4**		0,8	
• Principalement	3,9		7,6		**10,8***		3,4	
• À égalité avec le français	8,4		13,3		**17,2***		8,1	
• De façon complémentaire	38,3		42,0		42,5		41,0	
• Aucunement	48,1		34,9		**26,4***		46,1	
Total (N^bre)		3 207		1 516		865		653
Pourcentage du temps où le français est la langue de travail								
	87,6	3 194	80,7	1 511	**74,3***	858	89,0	654

* Différence significative

** La sommation des pourcentages ne donne pas 100 %, car l'utilisation du français ou de l'anglais à égalité avec une langue tierce n'est pas prise en compte.

*** L'effet miroir (fréquence d'utilisation du français/fréquence d'utilisation de l'anglais) n'est pas parfait à cause de la prise en compte des langues tierces.

Conclusion

En terminant, il importe de rappeler que les petites entreprises sont, pour près des trois quarts d'entre elles, de petite taille (de 11 à 25 employés), qu'elles se répartissent à peu près également entre la région métropolitaine de Montréal et le reste du Québec et qu'elles appartiennent surtout au secteur tertiaire, secteur en forte croissance au cours des 20 dernières années.

Les pratiques linguistiques des petites entreprises sont largement tributaires du contexte socioéconomique dans lequel elles font affaire, de leurs liens organisationnels externes (s'il en est), de leurs relations d'affaires et des caractéristiques linguistiques des membres de la direction et du personnel. Mentionnons que les petites entreprises de l'île de Montréal se démarquent quant à chacun de ces facteurs explicatifs, plus particulièrement en ce qui a trait à leur dimension organisationnelle et aux caractéristiques linguistiques de leur direction et de leur personnel, ce qui semble expliquer, pour une bonne part, un écart notable par rapport aux entreprises du reste du Québec.

Aussi, nous avons pu observer, à l'échelle du Québec, que le français est généralement très présent au sein des petites entreprises. En effet, la très grande majorité d'entre elles ont un environnement de travail français, comptent sur un personnel qui connaît le français et elles fonctionnent en français, que ce soit en français uniquement ou dans les deux langues, le français et l'anglais cohabitant sous la forme d'un parfait bilinguisme. Cela étant, le français n'y occupe pas encore toute la place qui lui revient, notamment en matière d'affichage commercial, et ce, même si l'on tient compte d'une partie de l'affichage bilingue conforme, des communications externes avec les entreprises clientes, de l'environnement informatique, plus particulièrement en ce qui a trait aux logiciels plus spécialisés et à l'intranet, ainsi que des exigences linguistiques à l'embauche (celle de l'anglais pour tous les postes).

On remarque, par ailleurs, que le français est moins présent dans les entreprises de l'île de Montréal; il y coexiste davantage, à des degrés variables, avec l'anglais. Et cette observation se vérifie relativement à presque tous les indicateurs retenus et, plus précisément, dans le cas de l'environnement informatique et des exigences linguistiques à l'embauche.

Ainsi, si le français est la langue principale de la très grande majorité des petites entreprises du Québec (86 %), seulement 69 % des entreprises de l'île sont dans la même situation.

Annexe

Questionnaire (questions analysées)

Q3 Diriez-vous que le secteur d'activité économique dans lequel œuvre votre entreprise est en progression ou en régression au Québec?

Progression	**46,4 %**	
Stable	**30,8 %**	
Régression	**22,8 %**	
N		**3 187**

Q6 Votre entreprise est-elle une filiale, c'est-à-dire une entreprise dont le capital provient en très grande partie d'une « société mère » qui, de ce fait, exerce un pouvoir de contrôle sur celle-ci?

Oui	**13,0 %**	
Non	**87,0 %**	->Q9A
N		**3 205**

Q7 Où est située cette société mère?

Au Québec	**59,9 %**	
Ailleurs au Canada	**18,4 %**	
Aux États-Unis	**10,9 %**	
Europe	**9,1 %**	
Ailleurs	**1,7 %**	
N		**418**

Q9A Est-ce que votre entreprise est un siège social, c'est-à-dire un établissement où sont concentrées les activités juridiques, administratives et de direction de la société?

Oui	**87,3 %**	->Q11
Non	**12,7 %**	
N		**3 203**

Q9B Où est situé ce siège social?

Au Québec	**71,5 %**	
Ailleurs au Canada	**15,4 %**	
Aux États-Unis	**9,0 %**	
Europe	**3,5 %**	
Ailleurs	**0,6 %**	
N		**385**

Q12 Votre entreprise a-t-elle des établissements ou succursales à l'extérieur du Québec?

Oui	**9,7 %**	
Non	**90,3 %**	
N		**3 213**

Q13 Parlons maintenant de la direction de votre entreprise et de la composition de votre personnel. Combien votre entreprise compte-elle de propriétaires?

Q14A Où résident-ils?
Au Québec
97,1 % des propriétaires en moyenne résident au Québec **(N = 2 829)**

Q14B Où résident-ils?
Ailleurs au Canada
1,8 % des propriétaires résident ailleurs au Canada **(N = 2 829)**

Q14C Où résident-ils?
À l'extérieur du Canada
1,1 % des propriétaires résident à l'extérieur du Canada **(N = 2 829)**

Q14D (Si un seul)
Quelle est sa langue maternelle ?

Q14B1 Combien de ces propriétaires sont...
de langue maternelle française?
82,1 % des propriétaires en moyenne sont de langue maternelle française
(N : 2 821)

Q14B2 Combien de ces propriétaires sont...
de langue maternelle anglaise?
8,9 % des propriétaires sont de langue maternelle anglaise **(N : 2 821)**

Q14B3 Combien de ces propriétaires sont...
d'une autre langue que le français et l'anglais?
9,0 % des propriétaires sont de langue maternelle tierce **(N : 2 821)**

Q15 Y a-t-il un conseil d'administration dans votre entreprise?

Oui	**46,8 %**	
Non	**53,2 %**	->Q19
N		**3 188**

Q17A Combien de membres de ce conseil d'administration sont de langue maternelle française ?
87,1 % des membres du C. A. en moyenne sont de langue maternelle française
(N : 1430)

Q17B Combien de membres de ce conseil d'administration sont de langue maternelle anglaise?
7,7 % des membres du C. A. sont de langue maternelle anglaise **(N : 1430)**

Q17C Combien de membres de ce conseil d'administration sont d'une autre langue que le français et l'anglais?
5,2 % des membres du C. A. sont de langue maternelle tierce **(N : 1430)**

Q21A Quel pourcentage de vos employés au Québec sont de langue maternelle française?
87,1 % des employés en moyenne sont de langue maternelle française
(N : 3 162)
98,6 % des petites entreprises ont un ou plusieurs employés de langue maternelle française **(N : 3 162)**

Q21B Quel pourcentage de vos employés au Québec sont de langue maternelle anglaise?
5,9 % des employés sont de langue maternelle anglaise(N : 3 162)
31,5 % des petites entreprises ont un ou plusieurs employés de langue maternelle anglaise **(N : 3 162)**

Q21C Quel pourcentage de vos employés au Québec sont de langue maternelle autre que française et anglaise?
7,0 % des employés sont de langue maternelle tierce **(N : 3 162)**
27,3 % des petites entreprises ont un ou plusieurs employés de langue maternelle tierce **(N : 3 162)**

Q22

Quel pourcentage de vos employés de langue maternelle tierce sont nés à l'extérieur du Canada?

Parmi les petites entreprises qui ont des employés de langue maternelle tierce (27,3 %), 59,2 % ont des employés nés à l'extérieur du Canada (N : 787)

Q27A

Diriez-vous que, dans votre entreprise, il y a un roulement de personnel très important, assez important, peu important ou pas du tout important?

Très important	**5,5 %**	
Assez important	**23,0 %**	
Peu important	**37,9 %**	
Pas du tout important	**33,6 %**	->Q28
N		**3 192**

Q27C

Combien d'années en moyenne les employés de cette catégorie socioprofessionnelle demeurent-ils à l'emploi de votre entreprise?

Nombre d'années	**1-5 ans**	**68,3 %**	
	6 ans ou +	**31,7 %**	
N			**1875**

Q27D

En général, quel diplôme les employés de cette catégorie détiennent-ils?

Diplôme de fin d'études secondaires	**51,9 %**	
Diplôme d'une école de métier	**16,8 %**	
Diplôme collégial	**18,5 %**	
Diplôme universitaire (Bacc)	**11,2 %**	
Diplôme universitaire (Maîtrise ou plus)	**1,7 %**	
N		**1938**

Q28

(Secteur manufacturier)

Votre entreprise collabore-t-elle avec d'autres entreprises situées à l'extérieur du Québec pour la fabrication de l'un ou l'autre de vos produits?

Oui	**21,3 %**	
Non	**78,7 %**	
N		**541**

Q33

(Secteur tertiaire)
Votre entreprise collabore-t-elle avec d'autres entreprises situées à l'extérieur du Québec pour réaliser son offre de services?

Oui	**21,1 %**
Non	**78,9 %**
N	**2 332**

Q38

Parlons maintenant de la langue de travail utilisée dans votre entreprise.
Quelle est la langue de travail la plus souvent utilisée dans votre entreprise?
(À l'écrit et à l'oral)

Le français	**86,1 %**
L'anglais	**4,4 %**
Une autre langue (langue tierce)	**0,1 %**
Le français et l'anglais	**8,4 %**
Le français et une langue tierce	**0,3 %**
L'anglais et une langue tierce	**0,1 %**
Le français, l'anglais et une langue tierce	**0,6 %**
N	**3 214**

Q39

Y utilise-t-on une autre langue régulièrement?

Pas d'autre langue	**54,2 %**
Français	**4,1 %**
Anglais	**39,0 %**
Autre	**2,7 %**
N	**3 212**

Q40

Au total, dans quel pourcentage du temps le français est-il utilisé comme langue de travail au sein de votre entreprise?
Pourcentage moyen : 87,6 % **(N = 3 194)**

Q48

(Secteur tertiaire)
Quelques questions maintenant sur la langue dans laquelle vous offrez vos services.
Dans quelle langue offrez-vous vos services aux clients québécois, en excluant les entreprises?

En français uniquement	**51,8 %**
Plus en français qu'en anglais	**33,2 %**
En français et en anglais (50/50)	**12,2 %**
Plus en anglais qu'en français	**1,0 %**
En anglais uniquement	**0,4 %**
Autre situation	**1,4 %**
N	**2 161**

Q49

(Secteur tertiaire)
Dans quelle langue offrez-vous vos services aux entreprises québécoises?

En français uniquement	**54,5 %**
Plus en français qu'en anglais	**31,4 %**
En français et en anglais (50/50)	**10,6 %**
Plus en anglais qu'en français	**1,5 %**
En anglais uniquement	**0,6 %**
Autre situation	**1,4 %**
N	**2 065**

Q50A

Passons maintenant à vos clients (particuliers et entreprises).
Selon vous, quel pourcentage de la clientèle de votre entreprise provient du Québec?
Clients québécois
Pourcentage moyen : 83,9 % **(N : 2 673)**

Entreprises québécoises
Pourcentage moyen : 80,0 % **(N : 2 707)**

Q55

Selon vous, quel pourcentage des fournisseurs de votre entreprise provient du Québec?
Pourcentage moyen : 79,6 % **(N : 3152)**

Q58

Dans les questions qui suivent, il sera brièvement question d'affichage.
Dans quelle langue sont rédigées les affiches traitant de santé et de sécurité au travail installées dans votre entreprise?

En français uniquement	**83,9 %**
Plus en français qu'en anglais	**3,3 %**
En français et en anglais (50/50)	**2,0 %**
Plus en anglais qu'en français	**0,1 %**
En anglais uniquement	**0,4 %**
En français et en anglais (bilingue)	**8,7 %**
Autre situation	**1,6 %**
N	**3 108**

Q59

Dans quelle langue les inscriptions (modes d'opération) sur l'équipement utilisé dans votre entreprise sont-elles rédigées?

En français uniquement	**57,5 %**
Plus en français qu'en anglais	**10,7 %**
En français et en anglais (50/50)	**5,5 %**
Plus en anglais qu'en français	**3,4 %**
En anglais uniquement	**4,1 %**
En français et en anglais (bilingue)	**14,3 %**
Autre situation	**4,5 %**
N	**2 967**

Q60

Dans quelle langue est rédigé votre affichage commercial?

En français uniquement	**76,3 %**
Plus en français qu'en anglais	**5,3 %**
En français et en anglais (50/50)	**2,4 %**
Plus en anglais qu'en français	**0,2 %**
En anglais uniquement	**0,7 %**
En français et en anglais (bilingue)	**13,7 %**
Autre situation	**1,4 %**
N	**3 132**

Q61

Dans quelle langue sont rédigées les inscriptions sur les véhicules appartenant à votre entreprise?

En français uniquement	**80,5 %**
Plus en français qu'en anglais	**1,3 %**
En français et en anglais (50/50)	**1,6 %**
Plus en anglais qu'en français	**0,0 %**
En anglais uniquement	**0,7 %**
En français et en anglais (bilingue)	**5,0 %**
Autre situation	**10,9 %**
N	**1 921**

Q62

Si... (Q61=2,3,4,5,6)
Ces véhicules sont-ils utilisés à l'extérieur du Québec?

Oui	**48,4 %**
Non	**51,6 %**
N	**164**

Q64A

Dans quelle langue sont rédigés les documents personnels expédiés par la direction aux employés du Québec (chèques, contrats d'assurances, etc.)?

En français uniquement	**87,7 %**
Plus en français qu'en anglais	**3,3 %**
En français et en anglais (50/50)	**2,8 %**
Plus en anglais qu'en français	**0,9 %**
En anglais uniquement	**1,4 %**
En français et en anglais (bilingue)	**3,5 %**
Autre situation	**0,3 %**
N	**3 194**

Q64B

Dans quelle langue sont rédigés vos documents administratifs (factures, reçus, états de compte)?

En français uniquement	**75,7 %**
Plus en français qu'en anglais	**7,3 %**
En français et en anglais (50/50)	**4,0 %**
Plus en anglais qu'en français	**1,9 %**
En anglais uniquement	**2,2 %**
En français et en anglais (bilingue)	**8,6 %**
Autre situation	**0,3 %**
N	**3 192**

Q65 Les prochaines questions auront trait à votre environnement de travail.
Est-ce que votre entreprise a un manuel de gestion des stocks?

Oui	**35,2 %**	
Non	**64,8 %**	->Q67
N		**3 151**

Q66 Dans quelle langue est-il rédigé?

En français	**85,7 %**	
En anglais	**4,3 %**	
En français et en anglais	**10,0 %**	
N		**1 095**

Q67 Dans quelle langue sont imprimés les formulaires utilisés dans votre entreprise au Québec ?

En français uniquement	**77,6 %**	
Plus en français qu'en anglais	**5,2 %**	
En français et en anglais (50/50)	**3,4 %**	
Plus en anglais qu'en français	**0,4 %**	
En anglais uniquement	**1,1 %**	
En français et en anglais (bilingue)	**11,1 %**	
Autre situation	**1,2 %**	
N		**3 106**

Q68 Dans quelle langue sont imprimés les documents de travail (manuels de référence, manuels d'opération, etc.) utilisés dans votre entreprise au Québec?

En français uniquement	**75,2 %**	
Plus en français qu'en anglais	**5,6 %**	
En français et en anglais (50/50)	**4,2 %**	
Plus en anglais qu'en français	**2,0 %**	
En anglais uniquement	**2,7 %**	
En français et en anglais (bilingue)	**8,3 %**	
Autre situation	**2,0 %**	
N		**3 040**

Q69

Dans quelle langue est le contenu des banques de données informatisées (catalogue de pièces et autres) utilisées dans votre entreprise au Québec?

En français uniquement	**64,3 %**	
Plus en français qu'en anglais	**6,3 %**	
En français et en anglais (50/50)	**4,4 %**	
Plus en anglais qu'en français	**2,6 %**	
En anglais uniquement	**7,1 %**	
En français et en anglais (bilingue)	**8,4 %**	
Autre situation	**6,9 %**	
N		**2 963**

Q70

Quelle est la principale langue utilisée par vos employés pour remplir les bons de commande?

En français uniquement	**79,1 %**	
Plus en français qu'en anglais	**6,9 %**	
En français et en anglais (50/50)	**5,5 %**	
Plus en anglais qu'en français	**2,2 %**	
En anglais uniquement	**2,9 %**	
Autre situation	**3,4 %**	
N		**3 030**

Q71

Quelques questions sur la connaissance du français.
Selon vous, combien d'employés de votre entreprise ne connaissent pas assez bien le français pour pouvoir être fonctionnel en français?

Aucun	**85,3 %**	->Q78
N		**3 221**

Q78

Passons maintenant à l'informatique, plus particulièrement aux logiciels dont dispose votre entreprise.
D'abord, votre entreprise dispose-t-elle d'ordinateurs?

Oui	**93,9 %**	
Non	**6,1 %**	->Q92
N		**3 221**

Q81

Nous parlerons maintenant des logiciels que l'entreprise possède et qui ont été achetés sur le marché.
Dans quelle langue le système d'exploitation (ex. : Windows, Linux, Mac Os, etc.) de vos ordinateurs est-il disponible?

En français	**63,8 %**	
En anglais	**10,7 %**	
En anglais et en français	**23,8 %**	
Multilingue	**1,7 %**	
N		**2 970**

Q82

Est-ce que l'entreprise possède un système de gestion de bases de données (SGBD)? (exemple : Dbase, Oracle, Access, Foxpro, Filemaker Pro, etc.)

Oui	**56,1 %**	
Non	**43,9 %**	->Q84
N		**2 857**

Q83

Dans quelle langue ce système de gestion de base de données est-il disponible?

En français	**65,7 %**	
En anglais	**14,9 %**	
En anglais et en français	**17,9 %**	
Multilingue	**1,5 %**	
N		**1 552**

Q84

Est-ce que l'entreprise possède un ou des logiciels pour les tâches reliées à la comptabilité (comptes à payer, comptes à recevoir, facturation, service de la paie), comme Quicken, Avantage, Fortune 1000, Accpac, etc?

Oui	**88,0 %**	
Non	**12,0 %**	->Q86
N		**2 982**

Q85

Dans quelle langue ce ou ces logiciels de comptabilité sont-ils disponibles dans l'entreprise?

En français seulement	**73,4 %**	
Plus en français qu'en anglais	**1,1 %**	
En français et en anglais (50/50)	**12,1 %**	
Plus en anglais qu'en français	**1,0 %**	
En anglais uniquement	**9,3 %**	
Multilingue	**3,1 %**	
N		**2 566**

Q86

(Secteur manufacturier)
Est-ce que l'entreprise possède un ou des logiciels de productique (robotique, machines-outils à commande numérique, DAO/CAO/FAO)?

Oui	**29,5 %**	
Non	**70,5 %**	->Q88
N		**518**

Q87

(Secteur manufacturier)
Dans quelle langue ce ou ces logiciels sont-ils disponibles dans votre entreprise?

En français seulement	**37,5 %**	
Plus en français qu'en anglais	**1,4 %**	
En français et en anglais (50/50)	**16,7 %**	
Plus en anglais qu'en français	**4,0 %**	
En anglais uniquement	**36,6 %**	
Multilingue	**3,8 %**	
N		**150**

Q88

Est-ce que l'entreprise possède un ou des logiciels de bureautique? (Exemple : suite Office, Traitement de texte, tableur, logiciel de présentation, etc.)

Oui	**85,4 %**	
Non	**14,6 %**	->Q90
N		**2 967**

Q89 Dans quelle langue ce ou ces logiciels sont-ils disponibles dans l'entreprise?

En français seulement	**69,2 %**	
Plus en français qu'en anglais	**2,5 %**	
En français et en anglais (50/50)	**16,4 %**	
Plus en anglais qu'en français	**1,4 %**	
En anglais uniquement	**6,0 %**	
Multilingue	**4,5 %**	
N		**2 507**

Q90 Est-ce que vos employés ont accès à un logiciel de courrier électronique?

Oui	**74,7 %**	
Non	**25,3 %**	->Q92
N		**3 010**

Q91 Dans quelle langue ce logiciel est-il disponible dans l'entreprise?

En français	**65,3 %**	
En anglais	**7,5 %**	
En anglais et en français	**24,3 %**	
Multilingue	**2,9 %**	
N		**2 234**

Q92 Est-ce que votre entreprise a son propre site Internet?

Oui	**65,0 %**	
Non	**35,0 %**	->Q94
N		**3 204**

Q93 Dans quelle langue est ce site Internet?

En français uniquement	**37,0 %**	
Plus en français qu'en anglais	**1,7 %**	
En français et en anglais (50/50)	**7,7 %**	
Plus en anglais qu'en français	**0,6 %**	
En anglais uniquement	**2,6 %**	
Anglais/français (bilingue)	**48,2 %**	
Autre situation	**2,2 %**	
N		**2 058**

Q94

Est-ce que votre entreprise a son propre intranet?

Oui	**27,8 %**	
Non	**72,2 %**	->Q96
N		**2 928**

Q95

Dans quelle langue est votre intranet?

En français uniquement	**62,1 %**	
Plus en français qu'en anglais	**1,1 %**	
En français et en anglais (50/50)	**8,3 %**	
Plus en anglais qu'en français	**0,6 %**	
En anglais uniquement	**11,2 %**	
Anglais/français (bilingue)	**16,1 %**	
Autre situation	**0,6 %**	
N		**798**

Q99

Au cours de la dernière année, avez-vous eu à embaucher de nouveaux employés?

Oui	**85,0 %**	
Non	**15,0 %**	->Q107
N		**3 221**

Q100A

Actuellement, lors de l'embauche de personnel d'encadrement au Québec, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**92,2 %**	
Pour certains postes	**4,0 %**	
Pour aucun poste	**3,8 %**	
N		**163**

Q100B

Actuellement, lors de l'embauche de personnel d'encadrement au Québec, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**21,0 %**	
Pour certains postes	**52,5 %**	
Pour aucun poste	**26,5 %**	
N		**163**

Q100C Actuellement, lors de l'embauche de personnel d'encadrement au Québec, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour certains postes	**8,0 %**
Pour aucun poste	**92,0 %**
N	**163**

Q101A Actuellement, lors de l'embauche de personnel de bureau, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**93,1 %**
Pour certains postes	**5,3 %**
Pour aucun poste	**1,6 %**
N	**569**

Q101B Actuellement, lors de l'embauche de personnel de bureau, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**28,7 %**
Pour certains postes	**43,0 %**
Pour aucun poste	**28,3 %**
N	**569**

Q101C Actuellement, lors de l'embauche de personnel de bureau, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**1,1 %**
Pour certains postes	**4,2 %**
Pour aucun poste	**94,7 %**
N	**569**

Q102A

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**87,2 %**
Pour certains postes	**4,0 %**
Pour aucun poste	**8,8 %**
N	**202**

Q102B

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**20,2 %**
Pour certains postes	**30,9%**
Pour aucun poste	**48,9 %**
N	**202**

Q102C

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**0,4 %**
Pour certains postes	**4,1 %**
Pour aucun poste	**95,5 %**
N	**202**

Q103A

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de travailleurs de la production, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**78,0 %**
Pour certains postes	**6,4 %**
Pour aucun poste	**15,6 %**
N	**502**

Q103B

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de travailleurs de la production, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**5,2 %**
Pour certains postes	**19,3 %**
Pour aucun poste	**75,5 %**
N	**502**

Q103C

(Secteurs primaire et secondaire)
Actuellement, lors de l'embauche de travailleurs de la production, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**0,3 %**
Pour certains postes	**1,5 %**
Pour aucun poste	**98,2 %**
N	**502**

Q104A

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**88,9 %**
Pour certains postes	**5,5 %**
Pour aucun poste	**5,6 %**
N	**693**

Q104B

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**32,7 %**
Pour certains postes	**30,0 %**
Pour aucun poste	**37,3 %**
N	**693**

Q104C

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche de personnel professionnel et technique ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**0,5 %**
Pour certains postes	**4,3 %**
Pour aucun poste	**95,2 %**
N	**693**

Q105A

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs (vendeurs, caissières et autres) ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**92,7 %**
Pour certains postes	**4,4 %**
Pour aucun poste	**2,9 %**
N	**1 149**

Q105B

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs (vendeurs, caissières et autres) ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**19,8 %**
Pour certains postes	**30,3 %**
Pour aucun poste	**49,9 %**
N	**1 149**

Q105C

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs (vendeurs, caissières et autres) ayant des contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**0,7 %**
Pour certains postes	**1,8 %**
Pour aucun poste	**97,5 %**
N	**1 149**

Q106A

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs n'ayant pas de contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance du français?

Pour tous les postes	**75,8 %**
Pour certains postes	**9,9 %**
Pour aucun poste	**14,3 %**
N	**453**

Q106B

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs n'ayant pas de contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance de l'anglais?

Pour tous les postes	**10,6 %**
Pour certains postes	**22,6 %**
Pour aucun poste	**66,9 %**
N	**453**

Q106C

(Secteur tertiaire)
Actuellement, lors de l'embauche d'autres travailleurs n'ayant pas de contacts avec la clientèle, exige-t-on dans votre entreprise...
La connaissance d'une langue tierce?

Pour tous les postes	**0,4 %**
Pour certains postes	**3,3 %**
Pour aucun poste	**96,3 %**
N	**453**

Office québécois
de la langue
française
Québec

2144 10-2008